

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Pemerintah Indonesia dalam memajukan kesehatan masyarakat terutama kesejahteraan dibidang kesehatan mempunyai suatu program yang disebut asuransi kesehatan. Salah satu asuransi kesehatan yang ada di Indonesia adalah Jamsostek (Jaminan Sosial Tenaga Kerja) yang mana setiap tenaga kerja berhak untuk ikut serta dalam program tersebut. Pada UU No. 3 Tahun 1992 pasal 3 ayat 2, dan pasal 4 ayat 1 dan 2 tentang Program Jamsostek (Jaminan Sosial Tenaga Kerja) adalah hak setiap tenaga kerja, baik dalam hubungan kerja maupun tenaga kerja luar hubungan kerja. Oleh karena itu, program Jamsostek tersebut wajib dilakukan oleh setiap perusahaan.

Persyaratan dan tata cara kepesertaan dalam program Jamsostek diatur lebih lanjut dalam PP No. 14 Tahun 1993 tentang Penyelenggaraan Jamsostek, sebagaimana telah diubah terakhir dengan peraturan pemerintah Nomer : 53 tahun 2012 yang antara lain disebutkan, bahwa pengusaha yang (telah) mempekerjakan sebanyak 10 (sepuluh) orang tenaga kerja, atau membayar upah paling sedikit Rp1 juta sebulan, wajib mengikut sertakan tenaga kerjanya dalam program Jamsostek pada badan penyelenggara, yakni PT Jamsostek (Persero). Demikian ketentuan pasal 2 ayat (3) PP No. 14 Tahun 1992. Pada UU No.3 tahun 1992 pasal 29 ayat 1 berisi tentang ancaman bagi perusahaan yang tidak mengikutsertakan tenaga kerjanya dalam

program Jamsostek dengan sanksi hukuman kurungan (penjara) selamalamanya 6 (enam) bulan atau denda setinggi-tingginya Rp50 juta. Selain sanksi tersebut kemungkinan dikenakan sanksi administratif berupa pencabutan izin usaha (pasal 47 huruf a PP No.14 Tahun 1992). Jamsostek juga memiliki 4 jaminan, di antaranya :

1. Jaminan Kesehatan,
2. Jaminan Kecelakaan Kerja,
3. Jaminan Kematian, dan
4. Jaminan Hari Tua.

Seperti yang sudah tercantum pada peraturan Pemerintah Republik Indonesi Nomor 14 Tahun 1993 pasal 2 ayat 1 yang berisi program Jaminan Sosial Tenaga Kerja sebagaimana dimaksud dalam peraturan Pemerintah ini, terdiri dari Jaminan berupa uang yang meliputi : Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, dan Jaminan Hari Tua, Jaminan berupa pelayanan, yaitu Jaminan Pemeliharaan Kesehatan.

Pada tanggal 1 Januari 2014 PT. Jamsostek (Persero) berubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan. Dan PT. Askes (Persero) berubah menjadi BPJS Kesehatan, seperti yang telah disahkan dan diundangkannya UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS), pada tanggal 25 November 2011, maka PT Askes (Persero) dan PT (Persero) Jamsostek ditransformasi menjadi BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Sebagai badan hukum publik pembentukan BPJS berdasarkan UU BPJS. Fungsi, tugas, wewenang, hak dan kewajibannya juga

diatur dalam UU BPJS. UU BPJS menentukan bahwa BPJS bertanggung jawab kepada Presiden. Hal ini berbeda dengan Direksi PT (Persero) yang bertanggung jawab kepada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).

Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) memiliki dua bentuk pelayanan, yang pertama adalah BPJS Kesehatan, dan yang kedua adalah BPJS Ketenagakerjaan. Seperti dalam UU No. 24 Tahun 2011 Tentang BPJS Pasal 5 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah :

1. BPJS Kesehatan, dan
2. BPJS Ketenagakerjaan.

Dan pada pasal 5 ayat (2) huruf b menyelenggarakan program :

1. Jaminan Kecelakaan Kerja,
2. Jaminan Hari Tua,
3. Jaminan Pensiun, dan
4. Jaminan Kematian.

Peserta yang sudah terdaftar secara otomatis di BPJS Kesehatan diantaranya dari PT Askes (Persero), PT Jamsostek (Persero), Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas), dan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda). BPJS Kesehatan tidak hanya menerima peserta saja, tetapi BPJS Kesehatan juga menerima pendaftaran baru bagi masyarakat yang belum mendaftarkan dirinya sebagai peserta.

Sejak dioperasikan 1 Januari 2014, BPJS Kesehatan memiliki beragam permasalahan, banyak aspek yang belum matang dan menjadi

persoalan, seperti yang dirasakan di salah satu klinik, yaitu Klinik Pratama mitra 12 yang berlokasi di Jl. Anggrek No 12 jombang. Klinik Pratama Mitra 12 ini sebelumnya pernah bekerja sama dengan JAMSOSTEK Kesehatan, banyak hal yang sangat berbeda antara JAMSOSTEK dan juga BPJS Kesehatan. Perbedaan ini terlihat ketika masa transformasi dari JAMSOSTEK ke BPJS Kesehatan. Kurangnya sosialisasi dari pihak BPJS terhadap pasien mengenai perubahan prosedur, dan perubahan aturan bahkan perubahan kebijakan mengakibatkan pasien menjadi bingung. Dalam hal ini terlihat perbedaan kebijakan dari JAMSOSTEK ke BPJS Kesehatan. Ada beberapa masalah yang muncul di Klinik Mitra 12, diantaranya :

1. masalah yang dialami pasien adalah pemindahan faskes I tanpa sepengetahuan pasien, pasien merasa sejak awal pertama daftar Jamsostek yang akhirnya di ubah menjadi BPJS sudah memilih berobat rawat jalan faskes I di BP Mitra 12, akan tetapi hal yang terjadi Klinik faskes I yang sudah dipilih oleh peserta sejak awal pendaftaran tidak sesuai dengan pilihan pasien.
2. perubahan kebijakan pada persalinan normal, ketika di Jamsostek peserta berhak memilih tempat bersalin yang diinginkan, sedangkan untuk BPJS saat ini bagi peserta yang melahirkan secara normal diwajibkan untuk bersalin di bidan jejaring, kecuali bagi peserta yang diindikasikan harus di operasi cesar. Bagi peserta yang diindikasikan harus dioperasi, peserta harus membawa surat pengantar dari bidan yang mana menerangkan bahwa pasien memiliki

indikasi kesulitan untuk melahirkan secara normal, dan di bawa ke Faskes I untuk meminta rujukan ke Rumah Sakit (Faskes II).

3. BPJS Kesehatan tidak menerima klaim-klaiman dari pasien, seperti persalinan, operasi, kecelakaan, dll. Karena BPJS Kesehatan memiliki prosedur yang mana ketika persalinan yang bertanggung jawab adalah faskes I, ketika pasien memang harus di operasi harus meminta rujukan ke faskes I untuk dirujuk ke Rumah Sakit faskes II dan jika faskes II tidak bisa mengkafer karna obat dan alat-alat operasi, maka faskes II merujuk pasien ke Rumah Sakit yang lebih lengkap (Faskes III) seperti RS.DR.SEOTOMO di Surabaya.
4. Pada pelayanan suntik KB pada awal BPJS beroperasi, untuk KB 1 dan 3 bulan masih di tanggung oleh BPJS, sedangkan sejak pertengahan bulan Februari 2015 aturan tersebut sudah mulai berubah pelayanan KB yang ditanggung oleh BPJS hanyalah suntik KB 3 bulan, untuk suntik KB 1 bulan tidak di tanggung lagi.
5. Pada pelayanan persalinan, sejak awal BPJS beroperasi, pasien bisa melahirkan normal di bidan manapun, sedangkan sejak pertengahan bulan Maret 2015 aturan sudah mulai berubah, pasien yang ingin melahirkan normal diwajibkan untuk memilih bidan jejaring (bidan yang bekerjasama dengan faskes I).

Klinik Pratama Mitra 12 (Faskes I) menyadari tentang perubahan kebijakan yang menghadirkan masalah dan solusi baru. Adanya penegasan pada aturan-aturan yang sudah ada, seperti sistem rujukan yang berjenjang,

persalinan normal yang diarahkan kepada bidan jejing, dll. Dari beberapa perubahan kebijakan dari Jamsostek ke BPJS Kesehatan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada pelayanan persalinan dan KB, dengan mengambil sebuah judul **“DAMPAK PERUBAHAN KEBIJAKAN DARI JAMSOSTEK KE BPJS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA MITRA-12 (Perubahan Kebijakan Pada Pelayanan KB)”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana dampak perubahan kebijakan dari Jamsostek ke BPJS pada pelayanan KB di Klinik Mitra 12 Jombang ?
- 1.2.2 Apakah dampak perubahan kebijakan dari Jamsostek ke BPJS pada pelayanan KB menimbulkan kepuasan pada pasien di Mitra 12 Jombang?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Mengetahui dan menganalisis dampak perubahan kebijakan dari Jamsostek ke BPJS pada pelayanan KB di Klinik Mitra 12 Jombang.
- 1.3.2 Mengetahui dan menganalisis dampak perubahan kebijakan dari Jamsostek ke BPJS pada pelayanan KB yang menimbulkan kepuasan pada pasien di Mitra 12 Jombang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah sebagai pengaplikasian praktik terutama yang berhubungan dengan perilaku konsumen, serta mengetahui pengaruh perubahan sistem dari Jamsostek ke BPJS terhadap kepuasan pasien di poli klinik mitra 12 Jombang, dan sebagai bekal ketika terjun langsung dalam dunia pemasaran global.

1.4.2. Bagi Mitra 12

Sebagai input atau masukan bagi poli klinik mitra 12 tempat penelitian mengenai pengaruh perubahan kebijakan dari Jamsostek ke BPJS terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Mitra 12 Jombang.

1.4.3. Bagi Responden

Sebagai ilmu baru dan masukan tentang pengaruh perubahan kebijakan dari Jamsostek ke BPJS terhadap kepuasan pasien di poli klinik mitra 12 Jombang, dan referensi ilmu pengetahuan tentang pelayanan KB..

1.4.4. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan inspirasi tersendiri sehingga dapat mendorong penelitian-penelitian yang lainnya untuk mengembangkan penelitian khususnya tentang kepuasan konsumen, dan semoga dapat dijadikan pedoman bagi penelitian lain berikutnya.

